Rapport annuel 2005-2006
sur l'examen des plaintes

par

les établissements

et par

l'Agence de la santé et des services sociaux
du Bas-Saint-Laurent

Québec

Rapport annuel 2005-2006
sur l'examen des plaintes

par

les établissements

et par

l'Agence de la santé et des services sociaux
du Bas-Saint-Laurent

Agence de la santé
et des services sociaux
du Bas-Saint-Laurent
Québec

Agence de la santé et des services sociaux
du Bas-Saint-Laurent
288, rue Pierre-Saindon, 1er étage
Rimouski (Québec) G5L 9A8
Téléphone : 418 724-5241
Télécopieur : 418 723-1597

Adopté par le conseil d'administration
le 27 septembre 2006
ASSS.–05-06-30R

Production
Direction des ressources humaines et des relations avec la population

Édition

© Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent
Reproduction autorisée à des fins non commerciales avec mention de la source

Dépôt légal
ISBN 2-923362-04-7
Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2006
Bibliothèque nationale du Canada, 2005

Dans cet ouvrage, la forme masculine est utilisée sans discrimination, dans le seul but d'alléger le texte.

2008-04056/

TABLE DES MATIÈRES

Chapitre 1 Le portrait général de l'examen des plaintes par les établissements et par l'Agence du Bas-Saint-Laurent 5

1.1 Le portrait général 5
1.2 Le délai d'examen des dossiers de plaintes conclues 8
1.3 L'auteur de la plainte et la nature de l'intérêt 10
1.4 La qualité de l'assistant et le lien avec l'usager 12

Chapitre 2 Les résultats de l'examen des plaintes 14

2.1 Les objets de plaintes 14
2.2 La nature des mesures identifiées 18

Chapitre 3 Les commentaires 22

3.1 L'examen des plaintes par les établissements 22
3.2 L'examen des plaintes par l'Agence 23

CONCLUSION 25

CHAPITRE 1 LE PORTRAIT GÉNÉRAL DE L'EXAMEN DES PLAINTES PAR LES ÉTABLISSEMENTS ET PAR L'AGENCE DU BAS-SAINT-LAURENT

1.1 Le portrait général

Dans la région du Bas-Saint-Laurent, les établissements de santé et de services sociaux et l'Agence ont reçu, pour la période 2005-2006, un total de 380 plaintes, ce qui représente une augmentation de 7 % des plaintes comparativement à l'année précédente (355 plaintes).

En ce qui concerne les dossiers de plaintes dont l'examen a été complété au cours de l'exercice financier 2005-2006, on dénombre un total de 348 dossiers de plaintes conclues pour la région, soit d'une part, 340 plaintes conclues par les établissements dont 281 plaintes examinées par les commissaires locaux à la qualité des services et 59 plaintes examinées par les médecins examinateurs. D'autre part, l'Agence a examiné 8 plaintes (tableaux 1A, 1B et 1C).

Tableau 1A : Portrait général de l'examen des plaintes par les établissements selon la mission **Commissaire local à la qualité des services**

Établissements selon la mission	Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice	Plaintes reçues durant l'exercice	Total	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice	Dossiers transmis au Protecteur des usagers	Dossiers transmis au Comité de révision
CHSGS	16	178	194	174	20	6	0
CLSC	2	38	40	40	0	2	0
CHSLD	0	45	45	45	0	2	0
CJ	1	9	10	10	0	0	0
CR	0	15	15	12	3	3	0
Sous-total	**19**	**285**	**304**	**281**	**23**	**13**	**0**

Tableau 1B : Portrait général de l'examen des plaintes par les établissements selon la mission
Médecin examinateur

Établissements selon la mission	Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice	Plaintes reçues durant l'exercice	Total	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice	Dossiers transmis au Protecteur des usagers	Dossiers transmis au Comité de révision
CHSGS	3	55	58	49	9	0	4
CLSC	0	5	5	5	0	0	2
CHSLD	2	3	5	5	0	0	0
CJ	0	0	0	0	0	0	0
CR	0	0	0	0	0	0	0
Sous-total	**5**	**63**	**68**	**59**	**9**	**0**	**6**

Total Établissements	**24**	**348**	**372**	**340**	**32**	**13**	**6**

Tableau 1C : Portrait général de l'examen des plaintes par l'Agence du Bas-Saint-Laurent
Commissaire régional à la qualité des services

Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent	Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice	Plaintes reçues durant l'exercice	Total	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice	Dossiers transmis au Protecteur des usagers	Dossiers transmis au Comité de révision
Organismes communautaires	0	5	5	5	0	0	0
Agence BSL	0	2	2	2	0	0	0
Résidences privées agréées	0	0	0	0	0	0	0
Services préhospitaliers d'urgence	0	1	1	1	0	1	0
Total Agence du Bas-Saint-Laurent	0	8	8	8	0	1	0

Total Région du Bas-Saint-Laurent	**24**	**356**	**380**	**348**	**32**	**14**	**6**

Les tableaux 2-A et 2-B tracent le portrait de l'examen des dossiers de **plaintes conclues** selon le mode de dépôt, et ce, pour les établissements et l'Agence. Pour les établissements, 63 % des plaintes conclues ont été déposées par écrit, tandis que pour l'Agence, les plaintes verbales représentent 63 % du total des plaintes conclues.

Tableau 2A : Examen des dossiers de plaintes conclues selon le mode de dépôt par les établissements selon la mission

Établissements selon la mission	Commissaire local à la qualité des services		Médecin examinateur		Total
	plaintes verbales	plaintes écrites	plaintes verbales	plaintes écrites	
CHSGS	66	108	19	30	**223**
CLSC	20	20	1	4	**45**
CHSLD	11	34	3	2	**50**
CJ	0	10	0	0	**10**
CR	7	5	0	0	**12**
Total Établissements	**104**	**177**	**23**	**36**	**340**

Tableau 2B : Examen des dossiers de plaintes conclues selon le mode de dépôt par l'Agence du Bas-Saint-Laurent

Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent	Commissaire régional à la qualité des services		Total
	plaintes verbales	plaintes écrites	
Organismes communautaires	5	0	**5**
Agence BSL	0	2	**2**
Résidences privées agréées	0	0	**0**
Services préhospitaliers d'urgence	0	1	**1**
Total Agence du Bas-Saint-Laurent	5	3	**8**

1.2 Le délai d'examen des dossiers de plaintes conclues

Le délai d'examen des dossiers de plaintes conclues est exprimé séparément dans les tableaux 3A, 3B et 3C pour l'ensemble des établissements et pour l'Agence. Pour l'ensemble des établissements, 78 % des dossiers de plaintes conclues qui ont été examinés par les commissaires locaux à la qualité des services (218 dossiers de plaintes sur 281), ont nécessité un délai de 45 jours et moins (délai maximum autorisé par la loi). En ce qui concerne l'examen effectué par les médecins examinateurs, 34 dossiers sur 59 ont été examinés à l'intérieur du délai de 45 jours, soit 58 %. Pour l'Agence, tous les dossiers de plaintes conclues ont été examinés dans ce même délai.

Tableau 3A : Délai d'examen des dossiers de plaintes conclues par les établissements selon la mission
Commissaire local à la qualité des services

Établissements selon la mission	Délai d'examen								Total
	1 jour	2 à 7 jours	8 à 30 jours	31 à 45 jours	46 à 60 jours	61 à 90 jours	91 à 180 jours	181 jours et plus	
CHSGS	6	6	53	69	26	8	5	1	**174**
CLSC	1	3	15	13	5	2	0	1	**40**
CHSLD	0	0	21	18	5	1	0	0	**45**
CJ	0	0	1	7	0	2	0	0	**10**
CR	0	1	3	3	1	2	2	0	**12**
Sous-total	**7**	**10**	**93**	**110**	**37**	**15**	**7**	**2**	**281**

Tableau 3B : Délai d'examen des dossiers de plaintes conclues par les établissements selon la mission
Médecin examinateur

Établissements selon la mission	Délai d'examen								Total
	1 jour	2 à 7 jours	8 à 30 jours	31 à 45 jours	46 à 60 jours	61 à 90 jours	91 à 180 jours	181 jours et plus	
CHSGS	0	4	12	11	7	3	9	3	**49**
CLSC	0	1	0	4	0	0	0	0	**5**
CHSLD	0	2	0	0	0	0	1	2	**5**
CJ	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
CR	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
Sous-total	**0**	**7**	**12**	**15**	**7**	**3**	**10**	**5**	**59**

Total Établissements	**7**	**17**	**105**	**125**	**44**	**18**	**17**	**7**	**340**

Tableau 3C : Délai d'examen des dossiers de plaintes conclues par l'Agence du Bas-Saint-Laurent
Commissaire régional à la qualité des services

Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent	Délai d'examen								Total
	1 jour	2 à 7 jours	8 à 30 jours	31 à 45 jours	46 à 60 jours	61 à 90 jours	91 à 180 jours	181 jours et plus	
Organismes communautaires	0	2	2	1	0	0	0	0	**5**
Agence BSL	1	0	1	0	0	0	0	0	**2**
Résidences privées agréées	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
Services préhospitaliers d'urgence	0	0	0	1	0	0	0	0	**1**
Total Agence du Bas-Saint-Laurent	**1**	**2**	**3**	**2**	**0**	**0**	**0**	**0**	**8**

1.3 L'auteur de la plainte et la nature de l'intérêt

Pour l'ensemble des dossiers de plaintes conclues par les établissements, on observe que dans 67 % des situations, c'est l'usager des services de santé et des services sociaux qui a lui-même adressé sa plainte. En ce qui concerne l'Agence, les plaintes déposées par les usagers représentent 75 %. Les tableaux 4A, 4B et 4C tracent un portrait de l'ensemble des situations observées.

Tableau 4A : Auteur de la plainte et nature de l'intérêt
Commissaire local à la qualité des services

Établissements selon la mission	Auteurs de la plainte			Total
	Usager	Représentant	Tiers	
CHSGS	129	44	0	**174**
CLSC	22	18	0	**40**
CHSLD	15	33	0	**48**
CJ	10	0	0	**10**
CR	5	9	0	**14**
Sous-total	**181**	**104**	**1**	**286**

Tableau 4B : Auteur de la plainte et nature de l'intérêt
Médecin examinateur

Établissements selon la mission	Auteurs de la plainte			Total
	Usager	Représentant	Tiers	
CHSGS	40	10	0	**50**
CLSC	3	2	0	**5**
CHSLD	2	3	0	**5**
CJ	0	0	0	**0**
CR	0	0	0	**0**
Sous-total	**45**	**15**	**0**	**60**

Total Établissements	**233**	**112**	**1**	**346**

Tableau 4C : Auteur de la plainte et nature de l'intérêt
Commissaire régional à la qualité des services

Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent	Auteurs de la plainte			Total
	Usager	Représentant	Tiers	
Organismes communautaires	4	1	0	**5**
Agence BSL	2	0	0	**2**
Résidences privées agréées	0	0	0	**0**
Services préhospitaliers d'urgence	0	1	0	**1**
Total Agence du Bas-Saint-Laurent	**6**	**2**	**0**	**8**

1.4 La qualité de l'assistant et le lien avec l'usager

En ce qui concerne la qualité de l'assistant, soulignons entre autres que l'organisme communautaire désigné selon l'article 76.6 de la loi, en l'occurrence le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes – Bas-Saint-Laurent (CAAP-BSL), a porté assistance aux usagers qui en ont fait la demande dans 27 dossiers de plaintes pour les établissements et dans 4 dossiers de plaintes pour l'Agence. Les tableaux 5A, 5B et 5C présentent un portrait de l'ensemble des situations.

Tableau 5A : Qualité de l'assistant et lien avec l'usager
Commissaire local à la qualité des services

Établissement selon la mission	Famille	Ami/ proche	Environnement général	Intervenant	Comité des usagers	Org. communautaire désigné – Art. 76.6	Org. communautaire – Santé mentale	Autre	Total
CHSGS	1	0	0	0	1	16	0	1	19
CLSC	0	0	0	1	0	2	0	0	3
CHSLD	0	0	0	0	1	3	0	0	4
CJ	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CR	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Sous-total	**1**	**0**	**0**	**1**	**2**	**22**	**0**	**1**	**27**

Tableau 5B : Qualité de l'assistant et lien avec l'usager
Médecin examinateur

Établissement selon la mission	Famille	Ami/ proche	Environnement général	Intervenant	Comité des usagers	Org. communautaire désigné – Art. 76.6	Org. communautaire – Santé mentale	Autre	Total
CHSGS	3	0	0	0	0	4	1	0	8
CLSC	0	0	0	0	0	1	0	0	1
CHSLD	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CJ	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CR	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sous-total	**3**	**0**	**0**	**0**	**0**	**5**	**1**	**0**	**9**

Total Établissements	**4**	**0**	**0**	**1**	**2**	**27**	**1**	**1**	**36**

Tableau 5C : Qualité de l'assistant et lien avec l'usager
Commissaire régional à la qualité des services

Qualité de l'assistant et lien avec l'usager	Commissaire régional à la qualité des services				
	Organismes communautaires	Agence BSL	Résidences privées agréées	Services préhospitaliers d'urgence	Total
Famille	0	0	0	0	**0**
Ami/proche	0	0	0	0	**0**
Environnement général	0	0	0	0	**0**
Intervenant	0	0	0	0	**0**
Comité des usagers	0	0	0	0	**0**
Organisme communautaire désigné, art. 76.6 (CAAP-BSL)	2	1	0	1	**4**
Organisme communautaire désigné – Santé mentale (PLAIDD-BF)	0	0	0	0	**0**
Autre	0	0	0	0	**0**
Total	**2**	**1**	**0**	**1**	**4**

CHAPITRE 2 LES RÉSULTATS DE L'EXAMEN DES PLAINTES

Rappelons que le portrait global des plaintes conclues par les établissements démontre que sur 340 dossiers de plaintes conclues, 281 ont été examinés par les commissaires locaux à la qualité des services et 59 ont été examinés par les médecins examinateurs. L'Agence a pour sa part examiné 8 dossiers de plaintes.

2.1 Les objets de plaintes

Il faut noter, par ailleurs, qu'une plainte peut porter sur plusieurs objets de plaintes. Dans le cadre de la procédure d'examen des plaintes les objets de plaintes ont été regroupés en sept catégories, soit :

- Accessibilité;
- Soins et services dispensés;
- Relations interpersonnelles;
- Organisation du milieu et ressources matérielles;
- Aspect financier;
- Droits particuliers;
- Autres objets de demandes.

Les tableaux 6A, 6B et 6C présentent les objets de plaintes selon leur niveau de traitement pour les établissements (commissaires locaux à la qualité des services et médecins examinateurs) et pour l'Agence (commissaire régional à la qualité des services).

Tableau 6A : Ensemble des objets de plaintes selon leur niveau de traitement par les établissements selon la mission
Commissaire local à la qualité des services

Ensemble des objets / Établ. selon la mission	Rejeté sur examen sommaire	Abandonné	Traitement refusé, interrompu	Traitement complété		Total
				sans mesures identifiées	mesures identifiées	
CHSGS	6	8	0	99	116	**229**
CLSC	1	0	1	22	28	**52**
CHSLD	0	0	0	21	35	**56**
CJ	0	1	0	8	1	**10**
CR	1	0	0	3	8	**12**
Sous-total	**8**	**9**	**1**	**153**	**188**	**359**

Tableau 6B : Ensemble des objets de plaintes selon leur niveau de traitement par les établissements selon la mission
Médecin examinateur

Établissements selon la mission/ Ensemble des objets	Rejeté sur examen sommaire	Abandonné	Traitement refusé/ interrompu	Traitement complété		Total
				sans mesures identifiées	mesures identifiées	
CHSGS	7	6	6	23	17	**59**
CLSC	0	1	0	2	2	**5**
CHSLD	0	1	1	3	1	**6**
CJ	0	0	0	0	0	**0**
CR	0	0	0	0	0	**0**
Sous-total	**7**	**8**	**7**	**28**	**20**	**70**
Total Établissements	**15**	**17**	**8**	**181**	**208**	**429**

Tableau 6C : Ensemble des objets de plaintes selon leur niveau de traitement par l'Agence du Bas-Saint-Laurent
Commissaire régional à la qualité des services

Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent/ Ensemble des objets	Rejeté sur examen sommaire	Abandonné	Traitement refusé, interrompu	Traitement complété		Total
				sans mesures identifiées	mesures identifiées	
Organismes communautaires	0	3	0	2	7	**12**
Agence BSL	0	0	3	0	0	**3**
Résidences privées agréées	0	0	0	0	0	**0**
Services préhospitaliers d'urgence	0	0	0	1	0	**1**
Total Agence du Bas-Saint-Laurent	**0**	**3**	**3**	**3**	**7**	**16**

Par ailleurs, les tableaux 7A, 7B et 7C présentent le portrait détaillé des objets de plaintes regroupées par catégories, qui ont été examinées par les établissements (commissaires locaux à la qualité des services et médecins examinateurs) et par l'Agence (commissaire régional à la qualité des services). Ainsi, les 281 dossiers de plaintes examinées par les commissaires locaux ont généré l'examen de 359 objets de plaintes. De même, les 59 dossiers de plaintes examinées par les médecins examinateurs ont généré l'examen de 70 objets de plaintes. Par ailleurs, les 8 dossiers de plaintes examinés par le commissaire régional à la qualité des services ont généré l'examen de 16 objets de plaintes.

Tableau 7A : Portrait détaillé des objets de plaintes examinées par l'ensemble des établissements selon la mission
Commissaire local à la qualité des services

Établissements selon la mission	Catégories d'objets de plaintes							
	Accessibilité	Soins et services dispensés	Relations interpersonnelles	Organisation du milieu et ressources matérielles	Aspect financier	Droits particuliers	Autres objets de demandes	Total
CHSGS	62	52	50	33	18	8	6	**229**
CLSC	20	13	7	5	3	3	1	**52**
CHSLD	3	10	10	29	2	1	1	**56**
CJ	0	9	1	0	0	0	0	**10**
CR	5	4	1	1	0	0	1	**12**
Sous-total	**90**	**88**	**69**	**68**	**23**	**12**	**9**	**359**

Tableau 7B : Portrait détaillé des objets de plaintes examinées par l'ensemble des établissements selon la mission
Médecin examinateur

Établissements selon la mission	Catégories d'objets de plaintes							
	Accessibilité	Soins et services dispensés	Relations interpersonnelles	Organisation du milieu et ressources matérielles	Aspect financier	Droits particuliers	Autres objets de demandes	Total
CHSGS	8	29	19	0	2	1	0	**59**
CLSC	0	3	2	0	0	0	0	**5**
CHSLD	1	4	1	0	0	0	0	**6**
CJ	0	0	0	0	0	0	0	**0**
CR	0	0	0	0	0	0	0	**0**
Sous-total	**9**	**36**	**22**	**0**	**2**	**1**	**0**	**70**
Total Établissements	**99**	**124**	**91**	**68**	**25**	**13**	**9**	**429**

Tableau 7C : Portrait détaillé des objets de plaintes examinées par l'Agence du Bas-Saint-Laurent
Commissaire régional à la qualité des services

Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent	Catégories d'objets de plaintes							
	Accessibilité	Soins et services dispensés	Relations interpersonnelles	Organisation du milieu et ressources matérielles	Aspect financier	Droits particuliers	Autres objets de demandes	Total
Organismes communautaires	1	6	0	3	1	0	1	**12**
Agence BSL	3	0	0	0	0	0	0	**3**
Résidences privées agréées	0	0	0	0	0	0	0	**0**
Services préhospitaliers d'urgence	0	0	0	0	1	0	0	**1**
Total Agence du Bas-Saint-Laurent	**4**	**6**	**0**	**3**	**2**	**0**	**1**	**16**

2.2 La nature des mesures identifiées

Les tableaux 8A et 8B présentent la nature des mesures identifiées à la suite de l'examen des plaintes effectué par les établissements, soit par les commissaires locaux à la qualité des services et par les médecins examinateurs. Ainsi, à la suite de l'examen des plaintes par les commissaires locaux à la qualité des services, on dénombre un total de 190 mesures identifiées. En ce qui concerne les médecins examinateurs, 20 mesures ont été identifiées.

Par ailleurs, le tableau 8C présente les mesures identifiées par l'Agence, lesquelles concernent uniquement les plaintes concernant les organismes communautaires et représentent au total 7 mesures identifiées.

Tableau 8A : Nature des mesures identifiées
Commissaire local à la qualité des services
Établissements – Ensemble des missions

Établissements – Ensemble des missions MESURES IDENTIFIÉES	Catégories d'objets de plaintes							
	Accessibilité (Nombre)	Soins et services dispensés (Nombre)	Relations interpersonnelles (Nombre)	Organisation du milieu et ressources matérielles (Nombre)	Aspect financier (Nombre)	Droits particuliers (Nombre)	Autres objets (Nombre)	TOTAL
Adaptation des services	16	4	0	1	1	0	0	**22**
Adaptation du milieu de vie	1	2	0	4	0	0	0	**7**
Adoption / élaboration – PI / PSI	0	1	0	0	0	0	0	**1**
Adoption / élaboration – Politique et règlement	0	1	0	2	0	0	0	**3**
Adoption / élaboration – Procédure / autre	2	0	0	0	0	1	1	**4**
Adoption / élaboration – Protocole clinique ou administratif	0	2	0	0	0	0	0	**2**
Ajustement administratif	4	0	0	0	0	1	0	**5**
Ajustement des activités professionnelles	6	7	2	0	2	0	0	**17**
Ajustement financier	0	0	0	2	7	0	0	**9**
Ajustement technique ou matériel	1	1	0	13	0	0	1	**16**
Amélioration des communications	2	1	9	1	0	1	0	**14**
Amélioration des conditions de vie	0	0	0	3	0	0	0	**3**
Amélioration des mesures de sécurité / protection	0	3	0	4	0	0	0	**7**
Application de la procédure d'examen des plaintes	0	1	0	0	0	0	0	**1**
Changement d'intervenant	0	1	1	0	0	0	0	**2**
Encadrement des intervenants	5	5	12	4	0	1	0	**27**
Évaluation des besoins	1	2	0	2	2	0	0	**7**
Formation des intervenants	1	4	1	1	0	0	0	**7**
Information et sensibilisation des intervenants	2	7	9	2	0	1	0	**21**
Mesure disciplinaire	1	0	5	0	0	0	0	**6**
Régulation du processus d'avis	1	0	0	0	0	0	0	**1**
Révision – Organisation des visites	0	0	1	0	0	0	0	**1**
Révision – Procédure autre	0	1	0	0	0	0	0	**1**
Autre	2	1	0	1	1	1	0	**6**
TOTAL	**45**	**44**	**40**	**40**	**13**	**6**	**2**	**190**

Tableau 8B : Nature des mesures identifiées
Médecin examinateur
Établissements – Ensemble des missions

Établissements – Ensemble des missions MESURES IDENTIFIÉES	Catégories d'objets de plaintes							
	Accessibilité (Nombre)	Soins et services dispensés (Nombre)	Relations interpersonnelles (Nombre)	Organisation du milieu et ressources matérielles (Nombre)	Aspect financier (Nombre)	Droits particuliers (Nombre)	Autres objets (Nombre)	TOTAL
Ajustement des activités professionnelles	1	0	1	0	0	0	0	**2**
Amélioration de la continuité	1	0	0	0	0	0	0	**1**
Amélioration des communications	0	0	3	0	0	0	0	**3**
Changement d'intervenant	0	1	0	0	0	0	0	**1**
Encadrement des intervenants	0	1	0	0	0	0	0	**1**
Information et sensibilisation des intervenants	0	6	4	0	0	0	0	**10**
Obtention de services	1	0	0	0	0	0	0	**1**
Autre	0	0	1	0	0	0	0	**1**
TOTAL	**3**	**8**	**9**	**0**	**0**	**0**	**0**	**20**

Tableau 8C : Nature des mesures identifiées
Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent
Commissaire régional à la qualité des services

Agence – Organismes communautaires MESURES IDENTIFIÉES	Catégories d'objets de plaintes							
	Accessibilité (Nombre)	Soins et services dispensés (Nombre)	Relations interpersonnelles (Nombre)	Organisation du milieu et ressources matérielles (Nombre)	Aspect financier (Nombre)	Droits particuliers (Nombre)	Autres objets (Nombre)	TOTAL
Amélioration des communications	0	2	0	0	0	0	0	**2**
Cessation des services	0	2	0	0	0	0	0	**2**
Révision – Mécanisme de communication	0	0	0	2	0	0	0	**2**
Révision – Procédure d'examen	0	0	0	0	0	0	1	**1**
TOTAL	**0**	**4**	**0**	**2**	**0**	**0**	**1**	**7**

CHAPITRE 3 LES COMMENTAIRES

3.1 L'examen des plaintes par les établissements

En 2005-2006, les établissements de santé et de services sociaux (commissaires locaux à la qualité des services et médecins examinateurs) ont complété l'examen de 340 dossiers de plaintes comparativement à 317 l'année précédente, ce qui représente une hausse de 7 %. Cette augmentation a principalement été observée dans les CLSC de la région (45 dossiers de plaintes en 2005-2006 comparativement à 30 dossiers en 2004-2005). Par contre, on observe que 223 dossiers de plaintes concernant les centres hospitaliers de la région ont été examinés cette année comparativement à 216 l'an dernier. On note également que 50 dossiers de plaintes concernant les CHSLD ont été examinés en 2005-2006 comparativement à 52 en 2004-2005. Le Centre jeunesse du Bas-Saint-Laurent a examiné 10 dossiers de plaintes cette année comparativement à 9 l'an dernier. Pour sa part, les centres de réadaptation ont examiné 12 dossiers de plaintes en 2005-2006 comparativement à 10 en 2004-2005. Par ailleurs, le nombre total d'objets de plaintes a été établi à 429 cette année comparativement à 386 l'année dernière.

Le délai maximum d'examen des plaintes prévu par la loi est établi à 45 jours. En 2005-2006, 78 % des plaintes ont été examinées par les commissaires locaux à l'intérieur de ce délai réglementaire, comparativement à 80 % en 2004-2005.

Par ailleurs, 58 % des dossiers de plaintes ont été examinés par les médecins examinateurs dans un délai de 45 jours et moins. On observe sensiblement le même pourcentage en 2004-2005, soit 61 %.

En ce qui concerne la nature des mesures identifiées en regard de l'examen des plaintes par les commissaires locaux, parmi les 190 mesures identifiées, 24 % ont concerné l'accessibilité, 23 % ont concerné les soins et services dispensés et 21 % ont concerné respectivement les relations interpersonnelles et l'organisation du milieu et les

ressources matérielles. En ce qui concerne l'examen par les médecins examinateurs, parmi les 20 mesures identifiées, 45 % ont concerné les relations interpersonnelles et 40 % ont concerné les soins et services dispensés.

3.2 L'examen des plaintes par l'Agence

Au cours des cinq dernières années, l'Agence a complété l'examen de 53 dossiers de plaintes. Ainsi, l'Agence a examiné 18 plaintes en 2001-2002, 6 plaintes en 2002-2003, 6 plaintes en 2003-2004, 15 plaintes en 2004-2005 et 8 plaintes en 2005-2006. Parmi les plaintes examinées par l'Agence en 2005-2006, 7 mesures ont été identifiées à la suite de l'examen des plaintes concernant les organismes communautaires. L'Agence s'est assurée que les suivis appropriés soient apportées à l'ensemble des mesures identifiées.

Par ailleurs, en regard des résidences pour personnes âgées, l'Agence a traité avec la collaboration des établissements, 16 demandes d'intervention au cours de l'exercice financier 2005-2006, comparativement à 13 demandes l'année précédente. De plus, 2 autres demandes d'intervention en regard des services préhospitaliers d'urgence et concernant la fourniture d'équipements spécialisés à domicile ont été traitées. De plus, l'Agence a apporté sa collaboration au Protecteur des usagers lors d'une intervention de celui-ci dans un établissement de la région. Il faut noter par ailleurs qu'à compter du 1er avril 2006, les demandes d'intervention concernant les résidences pour personnes âgées seront considérées comme des plaintes au sens de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*.

Finalement, l'Agence a reçu 52 demandes d'assistance durant cette même période comparativement à 31 demandes l'année précédente. La majorité de ces demandes concernaient le traitement des plaintes en première instance dans les établissements de la région. Ces demandes ont été orientées vers les commissaires locaux à la qualité des services concernés.

CONCLUSION

Au cours du présent exercice financier, nous avons été en mesure de constater que de nombreuses interventions visant à assurer la qualité des services offerts ont été réalisées par les commissaires à la qualité des services et les médecins examinateurs dans le cadre de l'examen des plaintes.

Pour l'ensemble des 445 objets de plaintes qui ont été traitées au cours de 2005-2006, on dénombre 217 mesures identifiées par les commissaires locaux à la qualité des services et par les médecins examinateurs ainsi que par le commissaire régional à la qualité des services. Un suivi des mesures recommandées ou appliquées a également été effectué. Les résultats obtenus témoignent de l'engagement et du professionnalisme de l'ensemble des intervenants qui ont contribué à assurer des services de santé et des services sociaux de qualité à la population du Bas-Saint-Laurent.

Agence de la santé
et des services sociaux
du Bas-Saint-Laurent
Québec